

搭載 Windows 作業系統的商務電腦專用的 SupportAssist 可報告的項目

SupportAssist 收集的資料

SupportAssist 會自動從系統中收集疑難排解問題所需的資料，並安全地傳送給技術支援部門。此資料讓 Dell 得以提供您增強、高效率且快速的支援體驗。

除了監控系統中的硬體和軟體問題，SupportAssist 還可監控和收集系統使用率資料。這些收集到的資訊可供您用來做出用的企業決策，例如硬體升級。

系統監控資料

從系統各元件收集而得的資料如下表所示：

表 1. 系統監控

類別	屬性
系統資訊	系統服務標籤
	系統型號
	主板 ePPID
	BIOS 版本
	系統類型
	處理器資訊
	處理器速度
	視訊控制器
	視訊 RAM 位元組
	顯示器數量
	作業系統
	交流電變壓器瓦特數
	邏輯磁碟機資訊
	系統 RAM (GB)
系統使用量與電源	交流電源使用時數
	直流電源使用時數
	電源週期
	睡眠狀態
	睡眠狀態時間
	電源管理設定

表 1. 系統監控 (續)

類別	屬性
電池	位置
	製造日期
	序號
	化學
	設計容量
	名稱
	製造廠商名稱
	ePPID
	電流
	電壓
	週期
	完全充電容量
	溫度
	製造廠商記錄
儲存裝置 (HDD/SSD)	磁碟位置
	磁碟名稱
	磁碟樣式型號
	磁碟大小 MB
	磁碟 ePPID
	磁碟分割區位置
	磁碟分割區名稱
	磁碟分割區大小 MB
	讀取時間百分比
	寫入時間百分比
	閒置時間百分比
	讀取位元組 MB
	寫入位元組 MB
	SMART 記錄
系統事件	OS 當機事件
	電源事件
	散熱事件
	開機錯誤事件
	診斷事件
處理器	CPU 使用率
	並行執行緒
	佇列長度
	C-狀態

表 1. 系統監控 (續)

類別	屬性
記憶體	DIMM 位置
	DIMM 名稱
	DIMM 製造廠商
	DIMM 零件
	DIMM 位置
	DIMM 序列
	可用記憶體
	分頁活動
散熱	風扇 RPM/狀態
	系統散熱
	電池散熱
	CPU 散熱
機件	內部纜線/連接器健全狀況
	樞紐週期
	電源插入 — 交流電/直流電
	基座週期
網路	配接器名稱
	配接器 MAC
	配接器裝置名稱
	配接器 IMEI
	網路使用
	WLAN/WLAN 使用時間
	連結速度
顯示器	顯示廠商資訊
	亮度等級
軟體	已安裝的應用程式
	驅動程式
	作業系統更新

例行系統監控資料

下表說明系統監控例行作業中，每 24 小時收集並傳送至 Dell 的系統資訊。

表 2. 例行系統監控

屬性	說明
Schema 版本	系統監控例行作業所使用的 Schema 版本
代理程式版本	部署在系統上的 SupportAssist 版本
服務標籤	系統的唯一識別碼

表 2. 例行系統監控 (續)

屬性	說明
系統型號	系統型號名稱
註冊資訊	SupportAssist 註冊狀態
作業系統版本	系統所執行的作業系統版本
SP 版本	作業系統的 Service Pack
UTC 日期	例行系統監控資訊傳送至 Dell 的日期與時間
BIOS 版本	系統上安裝的 BIOS 版本
狀態	依嚴重程度而異的狀態警示，例如警告
說明	系統故障的相關資訊，例如 CPU 使用率過高
硬碟可用空間	系統硬碟的可用空間
記憶體使用情形	系統記憶體已使用的容量
CPU 使用情形	平均 CPU 使用率
本機日期	系統的日期與時間
上次開機日期	系統上次重新啟動的日期與時間
Windows 更新執行日期	系統最近更新 Windows 的日期與時間
24 小時 BSOD 計數	過去 24 小時發生藍色當機畫面的數目
警示資訊	警示的唯一識別碼
來源	警示產生的來源
類型	警示類型，例如預測性警示

電腦的深入分析資料

如果您已啟用 SupportAssist 收集深入分析資料，則會從系統各元件收集下列資料：

表 3. PC 洞見

類別	屬性
靜態系統資訊	BIOS 版本
	系統型號
	系統外型規格
靜態作業系統資訊	作業系統
	名稱
	Version
	組建編號
靜態 CPU 管理資訊	CPU
	vPro 支援
靜態電池資訊	已生產最大容量 (以瓦特時為單位)
使用者識別資料	使用者 SID (安全性識別碼)
	使用者網域
	使用者 SAM 帳戶名稱

表 3. PC 洞見 (續)

類別	屬性
	使用者主體名稱
系統識別資料	硬體 ID
	主機名稱
	服務標籤
動態電池資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	目前電量百分比 (最小/最大/平均)
	目前最大容量
	放電工作階段長度
	放電工作階段期間放電百分比
	充電工作階段長度
	充電工作階段期間的電量百分比
	充電器連線與斷線事件
動態 CPU 資訊	CPU 使用量百分比 (最小/最大/平均)
	開始時間範例
	結束時間範例
動態記憶體資訊	記憶體使用量百分比 (最小/最大/平均)
	開始時間範例
	結束時間範例
動態顯示資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	顯示器名稱
	顯示器執行個體 (數量)
	內部或外部指示燈
	寬度 (以像素為單位)
	高度 (以像素為單位)
	對角線長度 (以吋為單位)
動態實體磁碟機資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	磁碟機名稱
	平均讀取時間 (以毫秒為單位)
	平均寫入時間 (以毫秒為單位)
動態邏輯磁碟資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	磁碟機代號
	平均可用空間 (以 MB 為單位)
	平均忙碌時間百分比 (%)

表 3. PC 洞見 (續)

類別	屬性
	平均可用時間百分比 (%)
動態前景應用程式資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	完整合格 EXE 名稱
	專注時間 (以秒為單位)
	應用程式版本
	應用程式說明
	應用程式圖示圖
	產品名稱
	產品版本
	視窗資訊
	顯示旗標
	最大化旗標
	最小化旗標
	視窗旗標
	左側座標
	上方座標
	右側座標
	底部座標
重疊計數	
動態處理資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	完整合格 EXE 名稱
	平均磁碟活動 (每秒位元組)
	平均非分頁記憶體位元組
	平均分頁記憶體位元組
	平均 CPU 處理 (%)
動態網路資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	網路介面卡名稱
	已接收總位元組
	已傳送總位元組
動態 GPU 資訊	開始時間範例
	結束時間範例
	裝置說明 (有效, 裝置名稱)
	GPU 使用量百分比 (最小/最大/平均)
	裝置上的記憶體使用量 (以 MB 為單位, 最小/最大/平均)

表 3. PC 洞見 (續)

類別	屬性
	裝置上的記憶體使用量 (以 MB 為單位, 最小/最大/平均)
	裝置上的記憶體總容量 (以 MB 為單位, 最小/最大/平均)
	共用記憶體使用量 (以 MB 為單位, 最小/最大/平均)
	共用記憶體總容量 (以 MB 為單位, 最小/最大/平均)
	GPU 使用量百分比 (最小/最大/平均)
	GPU 記憶體使用量百分比 (最小/最大/平均)
	可用記憶體 MB (最小/最大/平均)
	記憶體總容量 MB (最小/最大/平均)
	核心時脈 MHz (最小/最大/平均)
	記憶體時脈 MHz (最小/最大/平均)
	溫度 (°C) (最小/最大/平均)
應用程式損毀事件 (摘要)	事件時間
	發生故障的程序 (應用程式)
	完整的合格名稱
	Version
	說明
	產品名稱
	圖示圖
	發生故障的模組 (DLL)
	名稱
	Version
	說明
	產品名稱
	產品說明
	數值
	例外狀況代碼
簡單易懂的說明	
錯誤位移	
系統當機事件 (摘要)	事件時間
	錯誤檢查代碼
	數值
	簡單易懂的說明
	錯誤檢查參數
	四位數 (視錯誤檢查代碼而定)
	損毀傾印位置 (若有)
非預期關機事件	事件時間
	錯誤檢查代碼

表 3. PC 洞見 (續)

類別	屬性
	數值
	簡單易懂的說明
	從事件記錄收集的其他值
	進入睡眠的數字代碼
	開機應用程式狀態數字代碼
	檢查點數字代碼
	保持連線待機的數字代碼
	系統睡眠轉換數字代碼
	來自 EFI 的錯誤檢查資訊數字代碼
	檢查點狀態數字代碼
	非預期關機類型 (當機、強制重設、其他)
應用程式損毀事件 (詳細)	系統當機事件 (詳細)
WiFi 連接事件	事件時間
	SSID (使用租用戶 ID 進行雜湊運算)
無線安全性事件	事件時間
	SSID (使用租用戶 ID 進行雜湊運算)
	BSSID (使用租用戶 ID 進行雜湊運算)
網路卡	配接卡類型
	配接器名稱

資源

本節提供說明文件資源和其他實用連結的相關資訊，這些連結提供適用於商務電腦的 SupportAssist 詳細資訊。

表 4. 資源

如需以下項目的相關詳細資訊	請參閱	請前往
在執行 Windows 作業系統的電腦上設定和部署 SupportAssist，以及使用 TechDirect 來管理執行適用於商務電腦之 SupportAssist 的電腦。	《SupportAssist for Business PCs with Windows OS Deployment Guide》(適用於搭載 Windows 作業系統之商務電腦的 SupportAssist 部署指南)	適用於商務電腦的 SupportAssist 手冊與文件
關於適用於商務電腦之 SupportAssist 的常見問題與解答	《SupportAssist for Business PCs with Windows OS Frequently Asked Questions》(適用於搭載 Windows 作業系統之商務電腦的 SupportAssist 的常見問題)	
從系統各元件收集的資料	《SupportAssist for Business PCs with Windows OS Reportable Items》(適用於搭載 Windows 作業系統之商務電腦的 SupportAssist 可報告項目)	
最新變更、增強功能、已知問題及版本限制的摘要	《SupportAssist for Business PCs with Windows OS Release Notes》(適用於搭載 Windows 作業系統之商務電腦的 SupportAssist 版本資訊)	

表 4. 資源 (續)

如需以下項目的相關詳細資訊	請參閱	請前往
使用 SupportAssist (由系統管理員在您的系統上進行設定與部署)	《SupportAssist for Business PCs with Windows OS User's Guide》(適用於搭載 Windows 作業系統之商務電腦的 SupportAssist 使用者指南)	
在 TechDirect 中註冊您的組織、管理 SupportAssist 警示及零件分派要求。	TechDirect 首頁	https://www.techdirect.com
SupportAssist 優點與特色	SupportAssist 行銷頁面	https://www.dell.com/supportassist
適用於電腦之 SupportAssist 的對等網路 (P2P) 的問題與討論	SupportAssist 社群頁面	Dell SupportAssist 社群

註、警示與警告

 **註:**「註」表示可以幫助您更有效地使用產品的重要資訊。

 **警示:**「警示」表示有可能會損壞硬體或導致資料遺失，並告訴您如何避免發生此類問題。

 **警告:**「警告」表示可能的財產損失、人身傷害或死亡。